

お客様の声を大切にしています

お客様相談室の取り組み

2013年度は「お客様対応の心得」を作成して、お客様に「電話をして良かった」と思ってもらえるように、お客様一人ひとりの声に誠実かつ正確に、真摯に対応させていただきました。

お客様対応の心得

- わたくしたちは、「シマダヤの企業理念」、「シマダヤグループ行動規範」、「シマダヤ品質基本方針」、「シマダヤCI」を充分に理解してお客様対応します。
- わたくしたちは、常にお客様目線で対応します。
- わたくしたちは、シマダヤファンになってもらうようにお客様対応します。また、シマダヤファンのお客様には、ますますシマダヤファンになってもらうようにお客様対応します。

お客様の声(「本生」ラーメンについて)

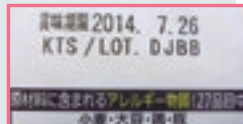
声 「表示を見ると原材料に卵は使用していないようですが、子どもに食べさせるので念の為に確認の電話をさせていただきました」

声 「卵のアレルギーがあるお子様は多くいると思いますので、今後もこの商品が続けてください」

お客様の声を生かした商品作り

アレルギーに関するお問い合わせでもっとも多いのが卵アレルギーです。子どもが大好きなラーメンは、原料に卵が使われることが多く、卵アレルギーのお子様を持つお母様からの多くの声を真摯に受け止めさせていただきました。

- 生ラーメン類について、購入の際にアレルギー物質の表示が容易にわかるように、現状記載されている裏面と共に表面の賞味期限の下にもアレルギー物質の表示を記載するようにしました。
- 「本生」ラーメンについては、引き続き卵を使用しないことにしています。



注)表示は製品により異なります